BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1035, 2017 OMBUDSMAN. Laporan. Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian. Pencabutan.

PERATURAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 26 TAHUN 2017

TENTANG

TATA CARA PENERIMAAN, PEMERIKSAAN, DAN PENYELESAIAN LAPORAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 41 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan Pasal 46 ayat (7) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Ombudsman tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-

www.peraturan.go.id

Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6579).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN OMBUDSMAN TENTANG TATA CARA PENERIMAAN, PEMERIKSAAN, DAN PENYELESAIAN LAPORAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Ombudsman ini yang dimaksud dengan:

1. Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan Pelayanan Publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
2. Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Perwakilan adalah Kantor Ombudsman di Provinsi atau Kabupaten/Kota yang mempunyai hubungan hirarkis dengan Ombudsman.
3. Asisten Ombudsman adalah pegawai yang diangkat oleh Ketua Ombudsman berdasarkan persetujuan rapat anggota Ombudsman untuk membantu Ombudsman dalam menjalankan fungsi, tugas, dan kewenangannya.

www.peraturan.go.id

4. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Penyelenggara Negara adalah pejabat yang menjalankan fungsi Pelayanan Publik yang tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan.
7. Laporan adalah pengaduan atau penyampaian fakta yang diselesaikan atau ditindaklanjuti oleh Ombudsman yang disampaikan secara tertulis atau lisan oleh setiap orang yang telah menjadi korban Maladministrasi.
8. Pelapor adalah Warga Negara Indonesia atau penduduk yang memberikan Laporan kepada Ombudsman.
9. Kuasa Pelapor adalah perseorangan atau badan yang diberikan hak untuk mewakili pelapor dalam menyampaikan Laporan kepada Ombudsman.
10. Terlapor adalah penyelenggara negara, pemerintah atau badan swasta serta perseorangan yang diduga melakukan Maladministrasi yang dilaporkan kepada Ombudsman atau ditemukan pada saat Pemeriksaan.
11. Atasan Terlapor adalah pimpinan penyelenggara negara, pemerintah atau badan swasta serta perseorangan yang diduga melakukan Maladministrasi yang dilaporkan kepada Ombudsman.
12. Saksi adalah pihak yang mengetahui dan/atau terlibat atau mengalami secara langsung peristiwa atau rangkaian

www.peraturan.go.id

peristiwa yang diduga merupakan tindakan Maladministrasi.

13. Klarifikasi adalah suatu tindakan yang bertujuan untuk memperoleh penjelasan dari terlapor, atasan terlapor, pelapor maupun saksi-saksi terkait dengan Laporan dugaan Maladministrasi yang disampaikan oleh Pelapor.
14. Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Ombudsman dalam rangka memperoleh data, keterangan dan dokumen yang berguna untuk pembuktian dugaan Maladministrasi yang dilaporkan kepada Ombudsman.
15. Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa Pelayanan Publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh Ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh Ombudsman.
16. Konsiliasi adalah proses penyelesaian Laporan masyarakat yang dilakukan oleh konsiliator Ombudsman terkait penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan tujuan untuk mencari penyelesaian yang dapat diterima kedua belah pihak melalui usulan kerangka penyelesaian oleh konsiliator Ombudsman.
17. Rekomendasi adalah kesimpulan, pendapat, dan saran yang disusun berdasarkan hasil investigasi Ombudsman kepada atasan terlapor untuk dilaksanakan dan/atau ditindaklanjuti dalam rangka peningkatan mutu penyelenggara administrasi pemerintah yang baik.
18. Resolusi adalah proses penyelesaian Laporan yang dilakukan melalui Konsiliasi, Mediasi, ajudikasi dan/atau penerbitan Rekomendasi setelah hasil Pemeriksaan menyatakan bahwa telah terjadi Maladministrasi oleh penyelenggara Pelayanan Publik.
19. Unit penerimaan dan verifikasi Laporan adalah unit yang bertugas melakukan penerimaan, pencatatan, dan verifikasi Laporan masyarakat.
20. Unit Pemeriksaan adalah unit yang bertugas melakukan Pemeriksaan untuk memperoleh kesimpulan atau pembuktian dugaan Maladministrasi.

www.peraturan.go.id

21. Unit Resolusi dan Monitoring adalah unit yang bertugas mengkoordinasikan dan/atau melaksanakan proses Konsiliasi, Mediasi, ajudikasi dan/atau Rekomendasi terhadap Laporan masyarakat setelah menerima hasil Pemeriksaan dari unit Pemeriksaan serta melakukan proses monitoring terhadap hasil resolusi.
22. Syarat Formil adalah sejumlah hal administratif yang harus dipenuhi untuk menyampaikan Laporan kepada Ombudsman agar dapat ditindaklanjuti.
23. Syarat Materiil adalah hal-hal yang bersifat substantif atau berkaitan dengan kewenangan Ombudsman yang harus dipenuhi untuk menyampaikan Laporan kepada Ombudsman agar dapat ditindaklanjuti.
24. Rapat Pleno adalah mekanisme pengambilan keputusan tertinggi yang dihadiri oleh setengah plus satu jumlah Anggota Ombudsman.
25. Rapat Perwakilan adalah rapat dengan agenda tertentu dan kuorum dihadiri oleh Kepala Perwakilan dan setengah plus satu jumlah Asisten.
26. Rekomendasi Penjatuhan Sanksi adalah Rekomendasi Ombudsman yang disampaikan kepada pejabat pemberi sanksi administratif.

BAB II
PENERIMAAN DAN VERIFIKASI LAPORAN

Pasal 2

(1) Ombudsman menerima Laporan yang disampaikan dengan cara datang langsung, surat dan/atau surat elektronik, telepon, media sosial, dan media lainnya yang ditujukan langsung kepada Ombudsman.
(2) Ombudsman dapat menerima Laporan yang disampaikan oleh pihak lain sebagai kuasa Pelapor dalam hal Pelapor tidak dapat menyampaikan Laporannya secara langsung kepada Ombudsman dengan menyertakan bukti surat kuasa.

www.peraturan.go.id

(3) Ombudsman dapat merahasiakan nama dan identitas Pelapor atas permintaan Pelapor dan/atau pertimbangan Ombudsman.

(4) Dalam hal Laporan disampaikan dengan cara datang langsung:
   a. Pelapor wajib mengisi formulir penyerahan Laporan; dan
   b. Penerima Laporan wajib memberikan tanda terima Laporan.

(5) Cara penyampaian Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dicatat dalam agenda penerimaan Laporan untuk kepentingan pendataan.

Pasal 3

Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) dilakukan verifikasi syarat formil dan syarat materiil.

Pasal 4

(1) Syarat formil dalam verifikasi Laporan sebagai berikut:
   a. nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, status perkawinan, pekerjaan, dan alamat lengkap Pelapor serta dilengkapi dengan fotokopi identitas;
   b. surat kuasa, dalam hal penyampaian Laporan dikuasakan kepada pihak lain;
   c. memuat uraian peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan secara rinci;
   d. sudah menyampaikan Laporan secara langsung kepada pihak Terlapor atau atasannya tetapi Laporan tersebut tidak mendapat penyelesaian sebagaimana mestinya; dan
   e. peristiwa, tindakan, atau keputusan yang dilaporkan belum lewat 2 (dua) tahun sejak peristiwa, tindakan, atau keputusan yang bersangkutan terjadi.

(2) Dalam hal Laporan tidak memenuhi syarat formil, Ombudsman memberitahukan secara tertulis kepada Pelapor untuk melengkapi Laporan.

www.peraturan.go.id

(3) Apabila dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja Pelapor tidak segera melengkapi dan menyampaikannya kepada Ombudsman maka Laporan dimaksud tidak perlu ditindaklanjuti dan Pelapor dianggap telah mencabut berkas Laporan.

(4) Dalam hal Laporan memenuhi syarat formil, dilanjutkan dengan verifikasi syarat materiil.

Pasal 5

Syarat materiil dalam verifikasi Laporan sebagai berikut:

a. ubtansi Laporan tidak sedang dan telah menjadi objek Pemeriksaan Pengadilan, kecuali Laporan tersebut menyangkut tindakan maladministrasi dalam proses Pemeriksaan di Pengadilan;
b. Laporan tidak sedang dalam proses penyelesaian oleh instansi yang dilaporkan dan menurut Ombudsman, proses penyelesaiannya masih dalam tenggang waktu yang patut;
c. Pelapor belum memperoleh penyelesaian dari instansi yang dilaporkan;
d. substansi yang dilaporkan sesuai dengan ruang lingkup kewewenangan Ombudsman; dan
e. substansi yang dilaporkan sedang dan/atau telah ditindaklanjuti oleh Ombudsman.

Pasal 6

(1) Verifikasi syarat formil dan materiil dilakukan oleh unit penerimaan dan verifikasi Laporan.

(2) Hasil verifikasi syarat materiil disusun dalam bentuk ringkasan hasil verifikasi.

(3) Ringkasan hasil verifikasi paling sedikit memuat:
    a. identitas Pelapor;
    b. Terlapor;
    c. dugaan maladministrasi;
    d. kronologi Laporan; dan/atau
    e. kesimpulan.

www.peraturan.go.id

(4) Ringkasan hasil verifikasi disampaikan dalam Rapat Pleno atau Rapat Perwakilan untuk diputuskan tindak lanjutnya.

Pasal 7

Kesimpulan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3) huruf e berupa:

a. Ombudsman tidak berwenang melanjutkan Pemeriksaan dalam hal Laporan tidak memenuhi syarat materiil; atau
b. Ombudsman berwenang melanjutkan Pemeriksaan dalam hal Laporan memenuhi syarat materiil.

Pasal 8

(1) Dalam hal Ombudsman tidak berwenang melanjutkan Pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a, dituangkan dalam keputusan rapat untuk diberitahukan secara tertulis kepada Pelapor.
(2) Dalam hal Ombudsman berwenang melanjutkan Pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b, Ombudsman dapat melakukan penugasan atau penyerahan Laporan.
(3) Tahap Pemeriksaan dimulai setelah pemberian nomor registrasi.

Pasal 9

(1) Penugasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) dilakukan oleh Ombudsman kepada Perwakilan dalam hal dugaan Maladministrasi yang dilaporkan berada di bawah kewenangan Terlapor yang berada di wilayah kerja Perwakilan.
(2) Penyerahan Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) dilakukan oleh Perwakilan kepada Pusat dalam hal dugaan Maladministrasi yang dilaporkan berada di bawah kewenangan Terlapor yang berada di luar wilayah kerja Perwakilan penerima Laporan.

www.peraturan.go.id

Pasal 10

Surat yang bersifat tembusan Laporan yang ditujukan kepada instansi penyelenggara diatur lebih lanjut dengan Peraturan Ketua Ombudsman.

BAB III

PEMERIKSAAN LAPORAN

Bagian Pertama

Maladministrasi

Pasal 11

Bentuk-bentuk Maladministrasi meliputi:

a. penundaan berlarut, merupakan perbuatan mengulur waktu penyelesaian layanan atau memberikan layanan melebihi baku mutu waktu dari janji layanan;
b. tidak memberikan pelayanan, merupakan perilaku mengabaikan tugas layanan sebagian atau keseluruhan kepada masyarakat yang berhak atas layanan tersebut;
c. tidak kompeten, merupakan penyelenggara layanan yang memberikan layanan tidak sesuai dengan kompetensi;
d. penyalahgunaan wewenang, merupakan perbuatan melampaui wewenang, melawan hukum, dan/atau penggunaan wewenang untuk tujuan lain dari tujuan wewenang tersebut dalam proses Pelayanan Publik;
e. penyimpangan prosedur, merupakan penyelenggaraan layanan publik yang tidak sesuai dengan alur/prosedur layanan;
f. permintaan imbalan, merupakan permintaan imbalan dalam bentuk uang, jasa maupun barang secara melawan hukum atas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan;
g. tidak patut, merupakan perilaku yang tidak layak dan patut yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik dalam memberikan layanan yang baik kepada masyarakat pengguna layanan;

www.peraturan.go.id

h. berpihak, merupakan keberpihakan dalam penyelenggaraan layanaan publik yang memberikan keuntungan dalam bentuk apapun kepada salah satu pihak dan merugikan pihak lainnya atau melindungi kepentingan salah satu pihak tanpa memperhatikan kepentingan pihak lainnya;
i. diskriminasi, merupakan pemberian layanan secara berbeda, perlakuan khusus atau tidak adil di antara sesama pengguna layanan; dan
j. konflik kepentingan, merupakan penyelenggaraan layanan publik yang dipengaruhi karena adanya hubungan kelompok, golongan, suku atau hubungan kekeluargaan baik secara hubungan darah maupun karena hubungan perkawinan sehingga layanan yang diberikan tidak sebagaimana mestinya.

Pasal 12

(1) Pembuktian dugaan Maladministrasi dalam proses Pemeriksaan Laporan dilakukan untuk menemukan bukti materiil dan/atau formil yang mendukung terpenuhinya unsur Maladministrasi.
(2) Bukti dalam Pemeriksaan Laporan berupa:
    a. surat/dokumen;
    b. keterangan:
        1. Pelapor;
        2. Terlapor;
        3. Saksi;
        4. pihak terkait; dan
        5. ahli.
    c. informasi/data elektronik;dan
    d. barang.
(3) Laporan dinyatakan ditemukan Maladministrasi apabila dalam Pemeriksaan terdapat kesesuaian antara peristiwa/kejadian dengan petunjuk dan alat bukti yang dikumpulkan.

www.peraturan.go.id

Bagian Kedua

Pemeriksaan Dokumen

Pasal 13

(1) Dalam hal kesimpulan Ombudsman berwenang melanjutkan Pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b maka dilakukan Pemeriksaan dokumen.

(2) Hasil Pemeriksaan dokumen dituangkan dalam Laporan hasil Pemeriksaan dokumen.

(3) Laporan hasil Pemeriksaan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit memuat:
   a. nomor dan tanggal registrasi;
   b. identitas Pelapor;
   c. Terlapor;
   d. kronologi Laporan;
   e. substansi Laporan;
   f. dugaan Maladministrasi;
   g. harapan Pelapor;
   h. peraturan terkait;
   i. data pendukung sementara;
   j. analisis;
   k. kesimpulan sementara; dan
   l. tindak lanjut.

(4) Unit Pemeriksaan melakukan bedah Laporan sebelum menetapkan Laporan hasil Pemeriksaan dokumen beserta keputusan tindak lanjut.

(5) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf merupakan bentuk tindakan yang akan dilakukan Ombudsman, meliputi:
   a. permintaan data;
   b. permintaan Klarifikasi;
   c. pemanggilan;
   d. Pemeriksaan lapangan;
   e. Konsiliasi; atau
   f. menghentikan Pemeriksaan.

www.peraturan.go.id

Pasal 14

(1) Pemeriksaan dapat dihentikan dalam hal substansi Laporan diketahui bukan wewenang Ombudsman, atau disimpulkan tidak ditemukan Maladministrasi.
(2) Keputusan penghentian Pemeriksaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Pelapor dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja sejak Laporan hasil Pemeriksaan dokumen ditandatangani oleh Ketua atau Kepala Perwakilan.
(3) Tindak lanjut Laporan dengan permintaan data dapat dilakukan dalam hal masih diperlukan informasi tambahan dari Pelapor.
(4) Ombudsman dapat menyampaikan pemberitahuan secara tertulis dan/atau lisan mengenai perkembangan penyelesaian Laporan kepada Pelapor.

Bagian Ketiga
Klarifikasi dan Pemanggilan

Pasal 15

(1) Permintaan Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (5) huruf b dapat dilakukan dengan meminta penjelasan secara tertulis maupun secara langsung.
(2) Permintaan Klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh:
    a. Deputi/Koordinator Bidang Penyelesaian Laporan yang dapat didelegasikan kepada Koordinator Tim Pemeriksaan;
    b. Penanggung jawab penyelesaian Laporan di Perwakilan.

Pasal 16

(1) Permintaan Klarifikasi tertulis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1) disampaikan kepada Terlapor, Atasan Terlapor dan pihak terkait lainnya.

www.peraturan.go.id

(2) Terlapor dan/atau Atasan Terlapor wajib menjawab permintaan Klarifikasi Ombudsman secara tertulis dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya surat permintaan Klarifikasi tersebut.

(3) Apabila dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sebagaimana pada ayat (2) Terlapor dan/atau Atasan Terlapor tidak memberi penjelasan, Ombudsman menyampaikan permintaan Klarifikasi kedua secara tertulis.

(4) Terlapor dan/atau Atasan Terlapor wajib menjawab permintaan Klarifikasi kedua dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya surat permintaan Klarifikasi tersebut.

(5) Dalam hal Ombudsman memerlukan penjelasan atas jawaban Klarifikasi tertulis, Ombudsman dapat mengadakan pertemuan dengan Terlapor dan/atau Atasan Terlapor.

(6) Dalam hal diperlukan Klarifikasi secara cepat, mendalam dan akurat, Ombudsman dapat melakukan Klarifikasi secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (1), dengan pemberitahuan secara tertulis.

(7) Hak jawab dianggap tidak digunakan, apabila Terlapor dan/atau Atasan Terlapor tidak memberikan jawaban Klarifikasi.

Pasal 17

(1) Dalam melakukan Pemeriksaan, Ombudsman dapat melakukan pemanggilan secara tertulis kepada Terlapor.

(2) Pemanggilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sebanyak 3 (tiga) kali dengan jangka waktu masing-masing 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya surat panggilan.

(3) Dalam hal Terlapor tidak memenuhi panggilan Ombudsman dengan alasan yang sah, dilakukan penghadiran secara paksa dengan bantuan pihak kepolisian.

www.peraturan.go.id

(4) Dalam hal Terlapor tidak bersedia memberikan penjelasan maka Terlapor dianggap menghalangi Pemeriksaan yang dilakukan oleh Ombudsman.
(5) Ketidaksediaan memberikan penjelasan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dituangkan dalam berita acara.

Pasal 18

Tata cara penghadiran paksa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 ayat (3) dan penyampaian Laporan mengenai upaya menghalangi Pemeriksaan oleh Ombudsman dilaksanakan berdasarkan nota kesepahaman Ombudsman dengan Kepolisian Republik Indonesia.

Bagian Keempat
Pemeriksaan Lapangan

Pasal 19

(1) Pemeriksaan lapangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (5) huruf d dilakukan dalam hal permasalahan yang dilaporkan memerlukan pembuktian secara visual, memastikan substansi permasalahan, dan memperoleh penjelasan dari pihak terkait.
(2) Pemeriksaan lapangan dilakukan dengan tahapan meliputi:
    a. tahap persiapan;
    b. tahap pelaksanaan; dan
    c. tahap pelaporan.

Pasal 20

(1) Persiapan Pemeriksaan lapangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf a terdiri atas:
    a. penyusunan kerangka acuan Pemeriksaan lapangan;
    b. penyusunan lembar kerja Pemeriksaan lapangan; dan
    c. pembentukan tim Pemeriksaan lapangan;
(2) Kerangka acuan Pemeriksaan lapangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a paling sedikit memuat:
    a. jumlah tim pemeriksa lapangan;

www.peraturan.go.id

b. daftar pihak yang akan diminta keterangan;
c. daftar pertanyaan;
d. objek yang akan diperiksa;
e. metode Pemeriksaan lapangan; dan
f. jangka waktu Pemeriksaan lapangan.

(3) Tim Pemeriksaan lapangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c ditetapkan oleh Ketua Ombudsman atau Kepala Perwakilan melalui surat tugas.

(4) Dalam hal Laporan ditangani perwakilan dan memerlukan Pemeriksaan lapangan yang objeknya berlokasi di Jakarta atau di luar wilayah kerjanya, terlebih dahulu memperoleh persetujuan Ombudsman.

Pasal 21

(1) Pemeriksaan lapangan dilakukan dengan metode terbuka dan/atau tertutup.

(2) Tim Pemeriksaan lapangan dilengkapi dengan surat tugas dan kartu identitas Ombudsman.

(3) Terhadap 1 (satu) Laporan masyarakat, Pemeriksaan lapangan dilakukan paling banyak 2 (dua) kali dan apabila diperlukan Pemeriksaan kembali harus melalui gelar Laporan yang dihadiri paling sedikit oleh 2 (dua) Anggota atau rapat penyelesaian Laporan di Perwakilan.

Pasal 22

(1) Pemeriksaan lapangan secara terbuka dapat didahului dengan penyampaian surat pemberitahuan kepada instansi Terlapor.

(2) Pemeriksaan lapangan secara terbuka dapat dilakukan untuk beberapa Laporan masyarakat secara bersamaan.

(3) Dalam hal tertentu dengan memperhatikan perkembangan di lapangan, Pemeriksaan terbuka dapat dilanjutkan dengan Konsiliasi.

Pasal 23

(1) Pemeriksaan lapangan secara tertutup dilakukan tanpa pemberitahuan kepada Terlapor.

www.peraturan.go.id

(2) Pemeriksaan lapangan secara tertutup hanya dilakukan untuk memperoleh bukti secara langsung terhadap permasalahan yang dilaporkan.

Pasal 24

(1) Hasil Pemeriksaan lapangan dituangkan dalam Laporan hasil Pemeriksaan lapangan.
(2) Laporan hasil Pemeriksaan lapangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
    a. substansi Laporan;
    b. kegiatan yang dilakukan;
    c. temuan;
    d. penjelasan Pelapor, Terlapor, Atasan Terlapor dan/atau pihak terkait, apabila Pemeriksaan lapangan dilakukan secara terbuka;
    e. kesimpulan; dan
    f. rencana tindak lanjut, termasuk prospek penyelesaian.
(3) Laporan hasil Pemeriksaan lapangan disusun paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak selesainya kegiatan Pemeriksaan lapangan.

Bagian Kelima
Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP)

Pasal 25

(1) Keseluruhan hasil Pemeriksaan Laporan disusun dalam Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP).
(2) Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) paling sedikit memuat:
    a. identitas Pelapor;
    b. uraian Laporan;
    c. Pemeriksaan yang telah dilakukan;
    d. analisis peraturan terkait;
    e. kesimpulan, berupa ditemukan bentuk Maladministrasi atau tidak ditemukan Maladministrasi; dan

www.peraturan.go.id

f. tindakan korektif yang dapat dilakukan.

(3) Terhadap Pelapor yang identitasnya dirahasiakan, maka Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) tidak menyebutkan identitas Pelapor.

(4) Unit Pemeriksaan melakukan bedah Laporan sebelum menetapkan Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dengan melibatkan Anggota atau Kepala Perwakilan.

(5) Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang menyatakan tidak ditemukan Maladministrasi disampaikan kepada Pelapor dengan tembusan kepada Terlapor.

(6) Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) yang menyatakan ditemukan adanya bentuk Maladministrasi, Ombudsman menyampaikan kepada Terlapor dan meminta tanggapan.

(7) Terhadap Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) sebagaimana dimaksud pada ayat (6) namun tidak memperoleh tindak lanjut dari Terlapor maka diserahkan kepada Unit Resolusi dan Monitoring untuk diambil langkah penyelesaian.

Bagian Keenam
Respon Cepat Ombudsman

Pasal 26

(1) Respon cepat Ombudsman adalah mekanisme penyelesaian Laporan masyarakat yang dilaksanakan dalam kondisi darurat.

(2) Kriteria Laporan yang bisa ditindaklanjuti dengan respon cepat Ombudsman berupa:
   a. kondisi darurat;
   b. mengancam keselamatan jiwa; atau
   c. mengancam hak hidup.

Pasal 27

(1) Respon cepat Ombudsman ditetapkan sebagai penyelesaian Laporan dilakukan dengan mekanisme

www.peraturan.go.id

berupa Klarifikasi langsung, Pemeriksaan lapangan, atau Mediasi/Konsiliasi sebelum proses Pemeriksaan dokumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13.

(2) Penyelesaian dengan makanisme respon cepat Ombudsman dilakukan setelah memperoleh persetujuan Deputi/Koordinator Bidang Penyelesaian Laporan atau Kepala Perwakilan.

(3) Pelaksanaan Klarifikasi langsung, Pemeriksaan lapangan, atau Mediasi/Konsiliasi pada respon cepat Ombudsman dilaksanakan sesuai dengan kaidah sebagaimana diatur dalam ketentuan Ketentuan Peraturan Ombudsman ini.

BAB IV
PENYELESAIAN LAPORAN

Bagian Kesatu
Penyelesaian dan Penutupan Laporan

Pasal 28

(1) Laporan dinyatakan selesai apabila:
   a. telah memperoleh penyelesaian dari Terlapor;
   b. tidak ditemukan Maladministrasi;
   c. Laporan dalam proses penyelesaian oleh instansi dalam tenggang waktu yang patut;
   d. Ombudsman tidak berwenang melanjutkan Pemeriksaan;
   e. substansi yang dilaporkan ternyata bukan wewenang Ombudsman;
   f. substansi telah atau sedang menjadi objek Pemeriksaan di Pengadilan;
   g. telah mencapai kesepakatan dalam Konsiliasi dan/atau Mediasi; atau
   h. telah diterbitkan Rekomendasi.

(2) Laporan dapat ditutup pada setiap tahapan penyelesaian Laporan apabila:
   a. Pelapor mencabut Laporan;

www.peraturan.go.id

b. Laporan dinyatakan selesai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a sampai dengan huruf g;
c. Rekomendasi telah dilaksanakan; atau
d. Rekomendasi tidak dilaksanakan dan telah dipublikasikan atau telah dilaporkan kepada Dewan Perwakilan Rakyat dan Presiden.

Pasal 29

(1) Laporan dapat dicabut oleh Pelapor atau kuasa Pelapor dengan surat pencabutan yang ditujukan kepada Ombudsman.
(2) Pelapor yang telah mencabut Laporannya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dapat menyampaikan kembali Laporan yang sama.

Bagian Kedua
Mediasi dan Konsiliasi

Pasal 30

(1) Dalam hal penyelesaian Laporan dapat dilakukan melalui Konsiliasi pada tahap Pemeriksaan, fasilitasi dilakukan oleh Unit Pemeriksaan.
(2) Dalam hal penyelesaian Laporan dapat dilakukan melalui Konsiliasi setelah tahap Pemeriksaan, fasilitasi dilakukan oleh Unit Resolusi.

Pasal 31

(1) Dalam hal Laporan dapat ditindaklanjuti melalui Mediasi, Unit Pemeriksaan dapat mengusulkan penyelesaian secara tertulis kepada Unit Resolusi.
(2) Dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari kerja, Unit Resolusi memutuskan dapat atau tidaknya Laporan diselesaikan melalui Mediasi.

www.peraturan.go.id

Pasal 32

(1) Proses penyelesaian Laporan dapat dilakukan melalui Mediasi dan/atau Konsiliasi atas permintaan para pihak atau prakarsa Ombudsman.
(2) Ombudsman, diwakili oleh Unit Resolusi atau Kepala Perwakilan berhak menentukan mekanisme alternatif Resolusi melalui Mediasi dan/atau Konsiliasi dengan persetujuan para pihak.

Pasal 33

Kriteria Laporan yang dapat diselesaikan melalui Mediasi atau Konsiliasi adalah Laporan yang merupakan sengketa hak atas layanan, dan:

a. Laporan yang timbul karena adanya dampak kerugian yang dialami Pelapor; atau
b. Laporan yang melibatkan banyak pihak dan/atau unsur-unsur masyarakat lain yang terdampak oleh kebijakan penyelesaian Laporan.

Pasal 34

(1) Mediator dan konsiliator Ombudsman yaitu Anggota, Kepala Perwakilan dan/atau Asisten yang bertugas berdasarkan surat tugas Ketua.
(2) Apabila terdapat keberatan dari salah satu pihak atas mediator atau konsiliator yang ditunjuk, Ketua menunjuk mediator atau konsiliator pengganti.

Pasal 35

(1) Prosedur penyelenggaraan Mediasi dan Konsiliasi meliputi:
    a. Mediator dan/atau konsiliator menyusun rencana pelaksanaan Mediasi dan/atau Konsiliasi;
    b. Mediator dan/atau konsiliator melaksanakan Mediasi dan/atau Konsiliasi;
    c. Mediator dan/atau konsiliator membuat berita acara Mediasi dan/atau Konsiliasi;

www.peraturan.go.id

d. Mediator dan/atau Konsiliator menyusun Laporan Mediasi dan/atau Konsiliasi; dan
e. Monitoring pelaksanaan hasil Mediasi dan/atau Konsiliasi.

(2) Pedoman pelaksanaan Mediasi dan Konsiliasi diatur lebih lanjut dengan Keputusan Ketua Ombudsman.

Bagain Ketiga
Rekomendasi

Pasal 36

Rekomendasi Ombudsman dikeluarkan, apabila:
a. Mediasi dan/atau Konsiliasi gagal dilaksanakan;
b. Mediasi dan/atau Konsiliasi tidak mencapai kesepakatan; atau
c. ditemukan bentuk Maladministrasi.

Pasal 37

(1) Rekomendasi paling sedikit memuat:
a. uraian tentang Laporan yang disampaikan kepada Ombudsman;
b. uraian tentang hasil Pemeriksaan;
c. bentuk Maladministrasi yang terjadi; dan
d. kesimpulan dan pendapat Ombudsman mengenai hal-hal yang perlu dilaksanakan Terlapor, Atasan Terlapor dan/atau pihak terkait.

(2) Format Rekomendasi paling sedikit memuat:
a. nomor dan tanggal Rekomendasi;
b. identitas para pihak terkait;
c. alasan serta perkembangan Rekomendasi;
d. substansi Rekomendasi; dan
e. tanda tangan Ketua Ombudsman.

www.peraturan.go.id

Bagian Keempat
Ajudikasi Khusus

Pasal 38

(1) Ajudikasi khusus dapat dilakukan untuk Laporan terkait penyelesaian ganti rugi yang tidak dapat diselesaikan dengan Mediasi dan/atau Konsiliasi.
(2) Ajudikasi khusus dilakukan setelah proses Pemeriksaan yang menyatakan ditemukan Maladministrasi.

Pasal 39

Ketentuan lebih lanjut mengenai ajudikasi diatur dengan Peraturan Ombudsman.

BAB V
MONITORING PENYELESAIAN LAPORAN

Bagian Kesatu
Bentuk Monitoring Ombudsman

Pasal 40

Proses monitoring penyelesaian Laporan Ombudsman meliputi:

a. monitoring pelaksanaan Rekomendasi;
b. monitoring pelaksanaan kesepakatan Mediasi; dan/atau
c. Konsiliasi.

Bagian Kedua
Monitoring Pelaksanaan Rekomendasi

Pasal 41

(1) Ombudsman dapat meminta keterangan Terlapor dan/atau Atasan Terlapor, dan melakukan Pemeriksaan lapangan untuk memastikan pelaksanaan Rekomendasi.
(2) Pemantauan pelaksanaan Rekomendasi dilaksanakan dalam rentang waktu 60 (enam puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya Rekomendasi.

www.peraturan.go.id

(3) Ombudsman melakukan pemantauan pelaksanaan Rekomendasi oleh Terlapor dan/atau Atasan Terlapor untuk menyatakan Terlapor dan/atau Atasan Terlapor telah melaksanakan Rekomendasi, melaksanakan sebagian Rekomendasi atau tidak melaksanakan Rekomendasi.

(4) Apabila dalam waktu 60 (enam puluh) hari kerja Rekomendasi tidak dilaksanakan atau dilaksanakan sebagian, dan dengan alasan yang tidak patut, Ombudsman menyampaikan Rekomendasi Penjatuhan Sanksi kepada pejabat 2 (dua) tingkat di atas Terlapor atau pejabat yang dapat menjatuhkan sanksi administratif.

(5) Apabila Terlapor dan/atau Atasan Terlapor tidak melaksanakan Rekomendasi, atau hanya melaksanakan sebagian Rekomendasi, Ombudsman dapat menyampaikan Laporan kepada DPR dan Presiden atau DPRD dan Kepala Daerah.

(6) Ombudsman dapat mempublikasikan Terlapor dan/atau Atasan Terlapor yang tidak melaksanakan Rekomendasi atau melaksanakan sebagian Rekomendasi tanpa alasan yang patut oleh Ombudsman.

(7) Prosedur monitoring Rekomendasi diatur lebih lanjut dengan Keputusan Ketua Ombudsman.

Bagian Ketiga

Monitoring Pelaksanaan Hasil Kesepakatan Mediasi/Konsiliasi

Pasal 42

(1) Ombudsman memantau hasil kesepakatan Mediasi/Konsiliasi sesuai dengan berita acara kesepakatan.

(2) Monitoring hasil kesepakatan Mediasi/Konsiliasi dilaksanakan dalam rentang waktu 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal kesepakatan ditandatangani.

www.peraturan.go.id

(3) Monitoring hasil kesepakatan Mediasi/Konsiliasi dilakukan melalui:
   a. permintaan keterangan kepada Pelapor, Terlapor, atau Atasan Terlapor;
   b. Pemeriksaan lapangan; dan/atau
   c. permintaan bukti dan/atau dokumen terkait.

(4) Apabila hasil kesepakatan Mediasi/Konsiliasi tidak dilaksanakan atau dilaksanakan sebagian maka Ombudsman menindaklanjuti dengan menerbitkan Rekomendasi.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 43

Pada saat Peraturan Ombudsman ini mulai berlaku, Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 44

Peraturan Ombudsman ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

www.peraturan.go.id

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Ombudsman ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 24 Juli 2017

KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,

ttd

AMZULIAN RIFAI

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 26 Juli 2017

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIDODO EKATJAHJANA

www.peraturan.go.id